

スウェーデンにおける高齢者サービス民営化と
サービスの質確保の取り組み
—ストックホルム市高齢者ケア査察員制度を中心に—

Elderly Care Privatization and Quality Assurance Schemes in Sweden

—Focusing on the Elderly Care Inspector System in Stockholm—

渡 辺 ま ど か¹⁾

Madoka WATANABE

スウェーデンの高齢者サービスは長らく、財源も運営も公営で知られてきた。だが、現在は運営で民営化が進展している。その民営化の進展によって質が低下しているという懸念から、事後査察や追跡調査などのフォローアップが重要視されてきた。その一つであるストックホルム市高齢者ケア査察員は、約14年間にわたり参与観察的な査察を実施し、サービス供給者に詳細なアドバイスをおこなってきた。本稿では、2007年の高齢者ケア査察員による査察報告書の記述が、現在どのように変化しているかを一つ一つ観察し、高齢者ケア査察員がどのように各サービス供給者の質の確保に寄与してきたかを観察した。その結果、民営化による質低下は、少なくとも一定程度回避可能であり、フォローアップにより、現在は民営サービス供給者の質のみならず、さらに市営サービス供給者の問題さえもあぶり出され是正されていることが明確になった。2012年には、この高齢者ケア査察員はさらに強化された質の査察部に発展している。民営化の進展によりサービス供給者が多元化すればするほど、フォローアップは強化されていかなければならない。フォローアップには課題もあるものの、その重要性にさらに注目が集められることが望まれる。

Elderly care in Sweden has long been known for being public about its finances and management. However, privatization of management is now spreading in this field in Sweden. With regard to the decline in the quality of elderly care along with the spreading of privatization, follow-up schemes, for example, post-audit and tracing surveys, are becoming more focused than before. One follow-up scheme in the Stockholm municipality Elderly Care Inspector System has been inspecting elderly service providers from a participant observation perspective and giving detailed advice to service providers for a period of about 14 years. By observing the suggestions of the inspectors in the year 2007 and the current status quo of each service provider, we can know how effective the inspectors' suggestions have been and how well they have been able to lead to better quality. As a result, it is obvious that a decline in quality due to privatization is, at least to certain extent, avertable, and the inadequacies of not only private service providers but also even public providers are now being uncovered and improved. Since 2012, the elderly care inspector system is being replaced to strengthen unit for quality inspector in Stockholm. The more varied the providers become due to privatization, the stronger the follow-up schemes should be. Although follow-up schemes also have problems to be addressed, it is hoped that their importance will gather more and more attention.

1) 天使大学非常勤講師、
北海学園大学法学研究科博士（後期）課程

（2014年1月8日受稿、2014年3月28日審査終了受理）

キーワード：スウェーデン (Sweden)
高齢者サービス (elderly care)
民営化 (privatization)
査察 (inspection)
フォローアップ (follow-up)

はじめに

スウェーデンの高齢者サービスは、長らくコミューン（日本の市町村に相当）の直営（市営）で有名であった。だが、1990年代からは、民営化が進展してきている。ここでいう市営とは、経費はコミューンの拠出で運営もコミューンによるということであり、そこで働くスタッフは基本的に公務員ということである。それに対し民営とは、経費はコミューンの拠出によるが運営を担うのが民間ということである。

民営の担い手には、企業、協同組合、市民団体、教会、基金などがある¹。そしてこの民営の担い手の規模も、一人のみの「ホームヘルプ」会社や一つのコミューン内のみの非営利団体、国際的規模の会社まであり、多様である。高齢者サービスの民営の割合については、ストックホルム市（Stockholm）などでは市営の割合より民営の割合が多くなっている。

民営化の一端を、高齢者サービスの主な構成要素である「特別な住宅」と「ホームヘルプ」について、数字でまず見てみよう。なお、本稿において「特別な住宅」とは、特別な支援を必要とし、「社会サービス法（Socialtjänstlag）」に則ってその必要性を認定された高齢者のための介護付き住宅である。これは日本では収容施設と誤解されることも多いが、後述のように、家財道具など私的なものも多く持ち込める1LDKなどの個室であり、入居資格を満たせばごく廉価もしくは無料で誰でも入居が許される居室の集合住宅である。そのためスウェーデンではこの介護付き住宅を施設ではなく「特別な住宅」（särskilda boendeformer,

särskilt boende）と名付けており、本稿でもそう記すことにする。

まず、「特別な住宅」に入居している65歳以上の高齢者で、民営サービス供給者の「特別な住宅」内に住んでいる者は、2000年には11%であったのが²、2012年では21%となった³。これをスウェーデン全人口の約1/10が集中する首都ストックホルムに限れば、2000年には40%であったのが⁴、2012年には64%まで上昇している⁵。

次に、スウェーデン全土において自宅で65歳以上の高齢者が「ホームヘルプ」を利用している時間数の内、2000年には民営が9%であったのに対し⁶、2012年には23%が民営となっている⁷。また、これをストックホルム市に限れば、2000年には22%であったが⁸、2012年には76%である⁹。したがって現在は、ストックホルム市の「ホームヘルプ」を利用している高齢者の利用時間数の内、7割以上が民営サービス供給者によるものである。

このような民営化の進行に伴い、高齢者サービスの質の低下が懸念された。2008年には日本の会計検査院にあたる王国会計検査院が民営化に伴う対策の遅れに警告を発した。それが国会やメディアなどで取り上げられ、国中で大議論に発展した¹⁰。

王国会計検査院の警告にも後押しされ、国レベル¹¹のみならず自治体レベルでも、質の確保に向けて様々な対策を実行する自治体が出現してきた。その結果、現在では民営でも市営でも高齢者サービスは質に大差ないことが国の機関である社会庁（Socialstyrelsen）の調査¹²、労働組合の調査などで示されてきている¹³。

質の確保に向けて地方自治体が取った対策の一つとして、様々なフォローアップがある。この場合のフォローアップとは、サービスの事後点検、追跡調査、査察などのチェック体制を指している。また、さらに、フォローアップに必要なサービス供給者と自治体との契約内容の明確化も重視されるようになってきた。

これに関しスウェーデン地方自治体連盟 (Sveriges Kommuner och Landsting, SKL) は2012年12月に、『フォローアップの経験 (Erfarenheter av uppföljning)』という報告書を出版している。この報告書の前文では、

「コミューンやランスティング（日本の都道府県に相当）の仕事の内、ますます多くが、コミューンやランスティング以外によって行われている。その結果、コミューン以外のサービス供給者に対するフォローアップとコントロールが、以前に増して注目されている¹⁴。」

と述べられており、高齢者サービスが一元的に公的に供給されていた時に比べサービス供給者が多元化したため、現在の地方自治体には、これらのサービス供給者を調整しコントロールする役割が求められていることが強調されている。現在、スウェーデンの地方自治体が新たな役割を求められ実践していることについては、槌田洋も、その著書『グローバル時代のスウェーデン福祉国家と地域』の中で、以下のように述べている。

「多元化の傾向を前提した場合、地方政府の統治機能に求められるのは、メタガバナンスすなわち多様なアクターの自律的な活動を調整しコントロールする役割である¹⁵。」

ここでも、民営化の進展に伴い、サービス供給者をフォローアップすることによりコントロールしていくという自治体の役割が必須になってきたことが示されている。

そこで本稿では、この民間サービス供給者へのフォローアップが副次的効果、すなわち公的サービス供給体のフォローアップにもつながり、スウ

ェーデンにおける高齢者サービス全体の質の確保に役立つようになったことも指摘したい。

本稿の構成は、次のようなものとなる。

- ① 民営化以前のスウェーデン高齢者サービス、民営化の経過の概要を説明する。
- ② スウェーデン高齢者サービスの現状と利用者の満足度について説明する。
- ③ スウェーデンにおいて高齢者サービスのフォローアップ成功のために何が必要かについて、地方自治体連盟の手引書から見ることにする。また、高齢者ケア査察員の概要を見る。
- ④ フォローアップの事例として特にストックホルム市の高齢ケア査察員に焦点を当て、その制度が高齢者サービスの質の確保にどのように役立ってきたのかを明らかにしたい。具体的には、2007年時点で個々のサービス供給者が査察員から評価を公表された時と、その後、一つ一つのサービス供給者が現在いかなる状況に至っているかを示すこととする。加えて、最近では、高齢者ケア査察員制度が、その機能をさらに強化した「質の査察員制度」へと引き継がれていることにも触れたい。
- ⑤ その後、高齢者サービスの質確保の課題や、日本への示唆を検討してみたい。

I. スウェーデンにおける高齢者サービス民営化の動向

それではまず、スウェーデンにおける高齢者サービスの民営化以前からの高齢者サービスはどのような状態であったのかを説明しよう。そして民営化はいかにして進行したのかを詳しく見てみよう。

1. 民営化以前のスウェーデン高齢者サービス

冒頭で述べたように、スウェーデンでは、高齢者サービスは長らくコミューンが運営も担う公営方式で行われてきた。民営化で質が低下したと懸

念されたものの王国会計検査院による指摘などによりスウェーデンでは国レベル、自治体レベルで質確保への取り組みがなされ、その後、民営・市営のサービスは大差ないことが実証されてきた¹⁶。そこでまずは民営化が進展する前の 80 年代の高齢者サービスについて大まかに説明したい。ただし、これらの高齢者サービスの特徴の多くが民営化により覆されたというわけではなく、基本的に、サービスの運営面に民営サービス供給者も多く参入してきたということである。従って、現在でも基本的なサービス内容には大きな変化はない。

まず、スウェーデンの高齢者・障害者福祉の基本法は、82 年に施行された「社会サービス法」（現在は 2001 年に成立した新しい「社会サービス法」が基本となっているが、基本理念は変化していない）である。「社会サービス法」は保育、高齢者・障害者サービス、生活保護、依存症など、福祉に関係する法律を統合して制定されたものである。

第 1 条では、以下のように記されていた。

「公的社会サービスは民主主義と連帯とを基盤に、市民の経済的、社会的保護、生活上の平等および社会生活への積極的参加を促進しなければならない。社会サービスは市民各々の社会的境遇に対する自己責任を考慮しながら、個人およびグループ生来の資源を開放、発展させなければならない。活動は個人の自主決定とプライバシーの尊重に基づいて行われなければならない。」

このように、「社会サービス法」は、スウェーデンの福祉の理念とノーマライゼーションを謳っている。この理念のほか、「社会サービス法」ではコミュニティの最終責任についても第 3 条で以下のように記されていた。

「各コミュニティは、地域内に住む住民が必要な援助が受けられるようにその最終責任を負う。」

このように、コミュニティは市民に対して福祉サービスの提供責任を持つ。つまり、必要なサービスを市民に提供できなければコミュニティの責任が問われるのである。

また、「社会サービス法」は枠組み法であり、サービスの基準など詳細についての判断と決定は、それぞれのコミュニティに任されている。例えば、福祉サービスの料金は市議会が決定できる（第 19 条）。

以上、民営化が進行する前の 80 年代からあったスウェーデンの高齢者サービスを特徴づける「社会サービス法」を紹介したが、それでは次に、後に「特別な住宅」の主流スタイルともなった 80 年代のサービス・ハウスを中心とした住宅政策すなわち、民営化が進行する以前のコミュニティ直営高齢者サービス内容や質を見てみよう。

サービス・ハウスは、今では日本でも馴染みの高齢者集合住宅の名前であるが、比較的要介護度の低い高齢者のアパートとして 70 年代から建設が進んだ、介護つきで警報装置が完備した集合住宅である。入居者は「施設」に収容されるのではなく、サービス・ハウスを供給するコミュニティとの契約で家賃を払って「住宅」に入居する。低所得者には、最高家賃の 8 割まで住宅手当が払われるので、基礎年金しか所得が無いような低所得者でも入居できる。ここが、日本の有料老人ホームと大きく異なる点である。もちろん、個室であり、他人との相部屋ではない。1LDK または 2LDK が多く、部屋は、自分の使ってきた家具や絵画、置物、家族の写真などの持込みが自由である。24 時間体制でホームヘルパーが常駐し、必要に応じてヘルプを受けることができる。入居者は朝食と夕食は自炊するが、昼食は 1 階のレストランでとることが多い。親戚などが訪問してきた際に泊まれる共同のゲストルームもある。また、友人や家族も一緒に楽しめるレストラン、美容室、小さな図書室、ホビールームなどがある¹⁷。

このサービス・ハウスは 92 年以降、他のナーシングホームや認知症高齢者を対象としたグループホームなどとともに、既に述べた「特別な住宅」と総称されるようになった¹⁸。そして現在は民営の「特別な住宅」が増加したが、民営でも市営（公

営)でも利用者(高齢者)へのサービス内容は大きく変化していない。「特別な住宅」は民営化以前からハード、ソフトともに一定の質が保たれ、それは現在も基本的には確保されていると言える。

ただし、例えば、「外出が容易にできるか」など、質の検討課題に挙げられるような項目に関し 80 年代や 90 年代に高齢者がどのように受け止めていたかについては、管見の限りにおいてはこの時代にはこの質問項目が大規模にアンケートなどで調査されていないため、うかがい知ることは困難である。

それでは次に、スウェーデン高齢者サービス民営化の契機、誘因を見てみよう。

2. 高齢者サービスの民営化の契機

1980 年代にスウェーデンでは、英国や他の先進国同様、行政分野でいわゆる New Public Management の潮流に伴う民営化が議論された。それに伴い、民営のサービス供給者がごく少数ではあるがストックホルム市などで表れてきていた¹⁹。

そして 90 年代に入り、スウェーデン国内では 1991 年の「コミュニティ法」改正により、コミュニティの組織構成に対する裁量範囲が拡大した²⁰。そして同年の 91 年の国政選挙により穏健党(保守中道政権)が政権を取り、「選択の自由」への論議が盛んになった。この時期には、自由選択を取り入れる自治体も増加した。選択の自由の方策には、それまでほとんど公的運営であった部門に民間を導入することにより、選択の可能性を増やし効率的運営を図る目的があったとされている²¹。

時を同じくして、91 年、スウェーデンは EU 加盟を申請した(スウェーデンの正式加入は 1995 年)²²。91~93 年にスウェーデンでは 3 年連続マイナス成長で財政が悪化したが、その時期、EU への加入条件の達成という要請があり、政府は福祉分野の財源削減を行わざるをえなかった。また、井上誠一によれば、こうした中、地方税収の落ち込

みや国からの財政移転の減額などにより、コミュニティの財政状況が悪化した²³。財政難のコミュニティでは直営サービスを拡充していくことには限界があった背景もあるため、スウェーデン各地で、サービス供給者を利用者が自由に選べることとしたコミュニティが増加した²⁴。

そして、公共サービスへの競争原理導入を目的とした EU 指令(EU directive、EU 命令とも訳される)に基づき、1993 年、新たに「競争法」が公布された。これにより、事業者は競争制限行為に対して異議を唱えることが可能になった。この「競争法」は数度の改正を経て、事業者の競争制限行為に対抗する力は強力になった²⁵。

1994 年には一般補助金が導入され、使途限定の国庫補助金が廃止された。そのため、コミュニティが自由に組織や予算を編成する幅が広がったことも、民営化進展につながったとされる²⁶。

2004 年、競争システムの導入を求める公的購入に関する EU 指令が施行されたことに基づき、2008 年には「公的入札法(Lagen om offentlig upphandling、LOU)」が施行された²⁷。

なお、上記の EU 指令とは「EU 法」の一種である。「EU 法」は、EU を基礎づける条約である第一次法、そして条約に法的根拠を持ちそこから派生する法である第二次法に分類される。その第二次法は、次の 4 種類：規制(regulation)、指令(directive)、決定(decision)、勧告(recommendation/opinion)に大別される²⁸。この内 EU 指令は、加盟国全て、企業、個人に拘束力を持ち、各加盟国が定められた期間内に国内法化することが義務付けられているものである²⁹。

このように、高齢者サービス民営化、市場化は、国内での選択の自由の動きや国内法改正、財政規模の縮小という多種類の要因が生成していたところに、EU からの要請が引き金となって進展したのであった³⁰。

こうした中 2009 年には、それまで各地のコミュニティで実施されてきた自由選択を国の制度にす

る「自由選択法（lagen om valfrihet, LOV）」が施行された。その目的は、利用者の選択肢拡大によって民営サービス供給者が自由にサービス参入できるようにすることであった³¹。これにより、高齢者サービスの民営化の度合いがさらに進展したのである。

Ⅱ. スウェーデン高齢者サービスの現状と利用者の満足度

次に、スウェーデンにおける高齢者サービスの現状を開始手続きや契約関係、運営形態から見てみよう。そしてその後、サービスの利用者である高齢者の満足度を見てみよう。

1. 高齢者サービス開始手続きと契約関係

高齢者サービスは、本人または家族の申請に基づき、各コミューンの介護ニーズ判定員による要介護度の判定及びサービス量・内容のアセスメントを経て提供される。判定基準等は各コミューンにより異なる。

具体的には、最初は電話での申請が多いが、介護ニーズ判定員は基本的に本人の居場所（自宅、入院している場合には病院）に出向き面談をする。そしてニーズ判定をし、介護度、時間などが決定される³²。

次にコミューンの社会福祉委員会（コミューンによっては別の委員会）が、提供するサービスを決定し、これを高齢者に通知する³³。

中野妙子によれば、サービス決定の通知書類には、コミューンの社会サービス担当職員及び社会サービス利用者の双方が署名をする。一般的には、ここでサービス決定通知書がコミューンと利用者個人間での契約であるとの説明がコミューンの職員から利用者側になされ、そのように広く理解されている。

ただし中野によれば、厳密には、コミューンと利用者の間に契約が成立しているとは言えず、法的には、サービスの支給決定によって疑似契約的

な関係が生ずると解される。なぜ契約成立にならないかと言えば、「社会サービス法」第16章3条によれば、もしもサービス決定を不服として利用者が署名拒否をしても社会福祉委員会の決定は直ちにその効力を生じるからである。つまり、個人の署名は、あくまで行政決定が通知されたことの確認である。以上のように、高齢者とコミューンの関係は契約ではなく疑似契約関係であると言える³⁴。

また、コミューンが高齢者サービスに最終責任を負うため、「高齢者サービスの委託」とは、本来コミューンが直接行うことを民営サービス供給者に委ねることである。そして実際の委託の際には、コミューンと民営サービス供給者とが委託契約を結ぶのである³⁵。

委託であるため、利用者とサービス供給者との間の契約は存在しない。あくまでもコミューンが責任を持つ高齢者サービスをサービス供給者に委託しているのである。そして、コミューンから業務委託を受けた民営サービス供給者は、コミューンの業務を単に履行する者とみなされているからである。もちろん、利用者とサービス供給者の間では、どのようなサービスをいつどのように提供するかなど、具体的サービス内容に関する書類は作成される。ただし、これはあくまで、法的な契約書とはならない³⁶。

2. 高齢者サービスの運営形態

なおスウェーデンでは、「社会サービス法」第7章第1項に基づき、民営の「特別な住宅」運営には、医療福祉査察庁（2013年5月までは社会庁）の許可が必要である。市営の「特別な住宅」およびⅡ. 2. で触れた「公的入札法（LOU）」によって市から委託された民営サービス供給者には、医療福祉査察庁の許可は必要ない³⁷。また「ホームヘルプ」については、市営のサービス供給者にも民営のサービス供給者にも医療福祉査察庁の許可は必要ではない。その前提を踏まえ、スウェーデ

ンにおける民営高齢者サービスの運営形態を説明しよう。

スウェーデンにおける高齢者サービスの運営形態は、大別して、以下の3形態である。

- ① 公営（市営）
- ② 入札による民間委託（LOU）
- ③ 利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）

② はI. 2. で触れた「公的入札法(Lagen om offentlig upphandling, LOU)」、③ は、「自由選択法 (lagen om valfrihet, LOV)」に基づいている。

高齢者サービスには特別な住宅、ホームヘルプ、ショートケアなどがあるが、一つのコミューン内でもサービスごとに公営だったり LOU だったり LOV だったりするのである。例えば、A 市では特別な住宅もホームヘルプもショートケアも全て公営のみである。B 市では特別な住宅のみが公営であり、あとは全て LOV である。C 市では特別な住宅は LOU でありホームヘルプその他は LOV である³⁸。各コミューンはそれぞれの高齢者サービスにおいて、入札による民間委託（LOU）か利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）かを決定する。

要するに、入札による民間委託（LOU）も利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）も民営化であるが、両者の大きな違いは、利用者にとってサービスの選択肢があるかないかにある。LOU では、ニーズ判定に基づき認定された利用者は、サービス供給者を選ぶことができず、受けられるのはコミューンが委託した民営サービス供給者（会社、NPO、生協、教会など）からのサービスだけである。一方、LOV では、利用者は、コミューン直営でも A 生協のサービスでも B 会社のサービスでも、サービス供給者を選ぶことができる。

次に、入札による民間委託（LOU）と利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）の共通点と相違点を見てみよう。次の表はスウェーデン地方自治体連盟（Sveriges Kommuner och Landsting, SKL）の HP から筆者が作成したものである。入札や申請、契約についての共通点、相違点が理解できると思われる。

表 入札による民間委託（LOU）と利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）の主な共通点および相違点

入札による民間委託（LOU）	利用者が供給者を選択できる民間委託である自由選択（LOV）
コミュニティのサービスへの要求、条件が要求仕様書（förfrågningsunderlag）に書かれ、広く周知されなければならない。	同様。
要求仕様書には、入札の目的と評価の仕方が書かれる必要がある。	要求仕様書には、申請に対する承認への条件が書かれる必要がある。
サービス供給者がコミュニティに入札を申し込み、落札した供給者がコミュニティと契約を結ぶ。	サービス供給者がコミュニティに申請し条件を満たせば承認され、コミュニティとサービス供給者が契約を結ぶ。
コミュニティとサービス供給者の契約には要求仕様書内容が反映されねばならない	同様。
要求仕様書の内容は、質の内容に大きな影響を与えるものでなくてはならない。	同様。
サービス供給者がコミュニティの決定に不服があれば、行政裁判所に不服申し立てをすることができる。	同様。
サービス供給者は、一定期間内に入札を申し込む。	サービス供給者は、公募開始後にいつでも申請できる。
利用者には、コミュニティが決定したサービスを知らせる。	利用者が選択できるよう、コミュニティはどのようなサービス供給者が存在するか知らせなければならない。
利用者は、コミュニティが決定したサービス供給者にサービスを受ける。	利用者は、複数の選択肢からサービスを受ける供給者を選択する（注）。利用者が選択をしない場合は、コミュニティが供給者を決定し、その決定方法とも合わせて利用者に知らせなければならない。

出典）Sveriges Kommuner och Landsting、SKL、LOU och LOV – likheter och skillnader

<http://uppfoljningsguiden.se/forutsattningar-for-uppfoljning/upphandling/lou-och-lov-likheter-och-skillnader/>（2014 年 4 月 30 日参照）から作成。

（注）この場合の複数のサービス供給者の中には、民営サービス供給者の他にコミュニティ直営サービス供給者が含まれる。

入札に関わるのは LOU の場合だけであるが、いずれにしてもコミュニケーションが要求仕様書と契約によって民営のサービス供給者の質に対しても大きな影響力を及ぼしていることがわかる。

3. 利用者の満足度

そのような中、民営化に関しスウェーデンで高齢者サービスを受けている利用者がどのように思うかについては、満足度調査でその概要を知ることができる。

2013 年に社会庁がスウェーデン全土を対象にして行った高齢者サービスの質に対する高齢者およびその家族の満足度調査では、前年よりも高齢者サービスに満足していると答えた利用者率は増加している。つまり、「ホームヘルプ」で 2013 年に「とても満足」または「満足」と答えた利用者率は 89%であり、これは前年の 2012 年の数値から見ると 1%の増加である。また、これを「特別な住宅」で見ると「とても満足」または「満足」と答えた率は 83%であり、これは前年の 2012 年の数値から見ると 3%の増加となる³⁹。

民営化は毎年増加しているので、これらの数値から、民営化の進展があっても、高齢者サービス全体について当事者である高齢者もおおよそ満足していると言える。

Ⅲ. 高齢者サービスのフォローアップと高齢者ケア査察員

以上、サービス開始手続きと契約関係、そして利用者の満足度について見てきたが、それでは、民営化に際して必要な高齢者サービスにおけるコミュニケーションのフォローアップについて見てみよう。

1. コミュニケーションのフォローアップ

民営化に際し、地方自治体と個々のサービス供給者の間では、既述の通り、それぞれ契約が締結されている。その契約や、また査察などのフォローアップにより、スウェーデンの自治体はサービ

スの質を確保しようとしている。

コミュニケーションは、「コミュニケーション法」第 3 章の第 16 条で定められている通り、会社や協同組合、非営利団体、個人などに任務を委託することができる。これについては「社会サービス法」第 2 章の第 5 条も、社会サービスを実行するために、コミュニケーションには他の行為者と契約を結ぶ権利があるとしている。そして、「コミュニケーション法」第 3 章の第 19 条では、コミュニケーションは、他の行為者に委託された行為をコントロールしフォローアップする可能性を確保し、実行されている業務を公衆が見知ることができるようにしなければならないとされている。「コミュニケーション法」第 6 の第 7 条 (6 kap. 7 §, KL) は、コミュニケーション内の当該委員会に以下の要求をしている。

- ・ 業務が、議会決定による目的と方針に沿ってなされ、業務規則に基づいて行われること
- ・ コミュニケーション内のコントロールが適切であること
- ・ 他の行為者による業務が、良好に行われること⁴⁰

また、「質についての組織的活動のためのマネジメントシステムに関する社会庁ガイドラインおよび勧告」 SOSFS 2011:9 (Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9 ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete) により、医療、歯科医療、社会サービス分野は、“質は計画的かつ継続的に確保され発展されねばならない”と定められている⁴¹。

これらの法令や自治体の状況を踏まえ、地方自治体連盟は様々な調査を行い、高齢者サービスのフォローアップ成功のためには何が求められ、どのような方策が効果的なのかを明らかにし、地方自治体連盟のホームページに掲載している⁴²。以下に、その提言部分を抜き出してみよう。

- 計画性と予見性
自治体が継続的で明確な計画を持つことが重要であり、それによりフォローアップの役割と組織の目的、能力との関連が明快になることが重要である。
 - 適切な法的契約
計画的で組織的なフォローアップの重要性に加え、必要に応じ制裁措置、場合によっては契約の停止を盛り込んだ法的契約を、自治体は民営サービス供給者としてしっかりと取り交わすことが必要である。
 - 明白で測定可能な基準
質や活動性の計測には、作業・事業データに焦点を当てるだけでなく、効果や結果を測定する基準を用いることも重要である。
 - 全てのサービス事業者を同じようにフォローアップ
自治体が運営するサービス供給者にも、外部サービス供給者にも、同じ方法でフォローアップすることが重要である。この前提となるのが、サービスを購入する側（コミュニケーション）と供給する側が組織として分離していることである。フォローアップにおいては、既に同様の契約が存在するならば、それが参考になると思われる。
 - 資源配分の選択
フォローアップにどれくらいの資源を投入できるのか、どの程度それが発展や改革につながるのかを振り返り検討する。
 - 様々な分析方法や視点を持つ
様々な分析方法により収集された情報によって、小さな点的な見方ではなく、大きな見取り図を描くことができる。フォローアップに責任を持つコミュニケーションは、取得できるデータ分析に努力を払わねばならない。
 - 情報を一か所に集める
フォローアップは、いつでもどのサービス供給者に対しても、一貫性があり比較可能なものである必要がある。その地域に根付いた制度であっても、情報が1か所に集められなければ、計画的なフォローアップはできない。
 - フォローアップの結果を学びや発展へ役立てる
フォローアップ結果を活用するにはフォローアップが計画的になされることが大前提であり、それによってサービス供給者の経験が引き継がれ、相互の学びへと導かれることになる。また、情報がよりよく使われれば発展へつなげることができる。
 - 結果を公表する
顧客がサービス供給者を選択するシステムでは、フォローアップの結果は特に興味深い。政治リーダーである議会への報告は公式的なものであるが、往々にして、一般の人々にとっては難しすぎる。市営のサービス供給者の結果も民営のサービス供給者の結果も、どちらもわかりやすいものである必要がある。
- このように地方自治体連盟は、フォローアップの成功の鍵を、法的契約、明確な基準、情報の一元化、などのように提示している。

そのフォローアップの一つとして、高齢者ケア査察員を置いている自治体が現在は数か所ある。次に、その高齢者ケア査察員について見てみよう。そして中でも高齢者ケア査察員の歴史が最も長く比較的充実しているストックホルム市の高齢者ケア査察員の働きと、それが実際にどのように質の確保に役立っているのかを見ていきたい。

2. スウェーデンにおける高齢者ケア査察員 (Äldreomsorgsinspektör)

2007 年時点では、高齢者ケア査察員を設置しているコミューンはスウェーデン全土でストックホルム市のみであったが、現在、ストックホルム、フッディング (Huddinge)、ウプサラ (Uppsala) などの自治体で設置されている。それに加え、社会監査員 (Socialt Tillsynsansvariga) など他の名前ではほぼ同様の役割を果たす役職は、フル (Höör)、クングスバック (Kungsbacka)、クリスチネハム (Kristinehamn)、エスキルチューナ (Eskilstuna)、アルブスタ (Alvesta)、アスケルスンド (Askersund)、クムラ (Kumla)、ソルナ (Solna) などのコミューンでも設置されている。また現在、コミューン議会で設置の議論がなされているコミューンも数か所ある。

査察員は、コミューンが募集する公務員であり、通常は常勤である。査察員であるための条件 (資格) や専門性、雇用形態は、各コミューンで異なる。また、査察頻度や一回に要する時間も、コミューンによって異なる。

例えばフッディング市の高齢者ケア査察員としての条件は、ソーシャルワークの学士号かそれに相当する高等教育を受けた者であることである。また、高齢者サービスでの経験と個人的なインタビューの経験が豊富であることが望まれる。そして法律や社会庁の動静を把握し、IT スキル、書面および言動での表現力が必要とされる。加えて、ストレス耐性、柔軟性、自律的行動力、計画性、コミュニケーション力も求められる⁴³。

もう一つの例として、エーランド (Äland) 市の高齢者ケア査察員の条件は、大学で少なくとも 4 年間福祉関連コースを勉強したこと、もしくはそれに相当する経験である。また、自律性がある一方、グループの一員としてプロジェクトを進めていく人物であることである。加えて、責任感があり同僚と一緒に利用者との関係を築き問題解決を建設的に図っていく人間性、そして、自分を書面および言動で表現していける力である⁴⁴。

その任務は、主としてコミューン内の高齢者サービスを参与観察的に査察し、高齢者にとって好ましい点、その逆の改善が求められる点を報告書に記すことである点は多くのコミューンで共通している。具体的には高齢者サービスの現場に直接赴き、サービス供給者やスタッフ、利用者 (高齢者)、その家族など様々なグループに会い、直接話す。記録が適切かなどをチェックする。その報告書はコミューン議会や委員会に報告され、ネット上にも明らかにされる。また、マスメディアにも登場し、改善が遅いサービス供給者を名指しで指摘することもある⁴⁵。それに加え、現場でサービス供給者に適切なアドバイスをすることも求められている⁴⁶。

ただ、エーランド市のように初めてこのような査察員を設置するコミューンでは、査察員の仕事は通常業務の計画を立てるところから始まる。権限については、指摘した案件を直接是正させるまでの権限はなく、あくまで事実をつぶさに観察し、報告書に明示しそれが議会提出されネットにも掲載されることにより、間接的に質の確保をしていくことが任務である。頻度や一回の訪問にかかる時間は、そのコミューンによって異なる。

ところで、高齢者オンブズマンという役職もいくつかのコミューンで設置されているが、高齢者ケア査察員との違いはなんだろうか。

高齢者オンブズマンは、苦情受け付けや処理を主な業務とし、それによって得た知見をもとに高齢者サービスにおける提言などを行っている。高齢

者オンブズマンは、このように苦情処理を基本に行っていることが特徴であり、査察を徹底的に行い現場でアドバイスする高齢者ケア査察員とは、連携しているものの、基本的には違う業務を行っている⁴⁷。

次に、高齢者査察員制度が一番早く導入され内容も充実しているストックホルム市の高齢者ケア査察員について、その概要と、どのように高齢者サービスの質確保に役立っているのかを示したい。

3. スtockホルム市における高齢者ケア査察員

ストックホルム市高齢者ケア査察員は、1997年、ストックホルム市内に高齢者サービスの實際を調査するために設置された⁴⁸。それ以来、3人の常勤の高齢者ケア査察員が常時、配置され、2000年には、コミューンの常設の業務となった⁴⁹。他のコミューン同様、ストックホルム市にはコミューン議会のもと、社会福祉委員会（socialnämnd）が設置されおり、当初、高齢者ケア査察員はこの社会福祉委員会の元で活動していた。だが、高齢者サービス案件増加により2007年、高齢者委員会（äldrenämnd）が新しく設置された。それに伴い、この高齢者ケア査察員も高齢者委員会のもと、行政執行を行う高齢者部（äldreförvaltning）の一部として活動する仕組みとなった⁵⁰。2012年以降、後に述べるように、さらに査察力が強化された“質の査察部”にとってかわるまで、ストックホルムの高齢者ケア査察員は、高齢者サービスにおけるコミューンの先駆的フォローアップ活動として、質の確保に向けた活動を14年間実行した。

査察は、「社会サービス法」⁵¹、「機能障害者に対する援助およびサービスに関する法律」⁵²に基づいて援助を受ける65歳以上の高齢者を対象とし、あくまでも利用者の視点にたって質が問われなければならない。

ストックホルム市の場合、高齢者ケア査察員に求められる条件は、ソーシャルワーカーまたはそれに相当する教育を受け、高齢者ケア分野や医療

分野、その他、「社会サービス法」にかかわる分野で幅広い経験があることである。また、社会精神医学に関しての経験や監査その他のフォローアップに関する経験があれば望ましい。協調性があり自分自身を書面や言動で表現できる力があることも必要である。個人的な適性も重要視される⁵³。

ストックホルム市の実際の高齢者ケア査察員の活動を見てみよう。査察員は様々なグループと会い、多様な活動に参加し、ケア記録書類などのチェックを行う。査察員は、各部門のスタッフの仕事に実際に半日から一日参加して観察するが、それによってスタッフの仕事がフォローされている。質のフォローアップであるこの査察では、抜き打ちもあり得る。ただ、通常は一定期間が告げられその期間中ならばいつでも査察があり得るという方式を採用している⁵⁴。そして、この査察時には査察員からサービス供給者にアドバイスも与えられる。

チェックが終わると、サービス供給者の事業所長が口頭でフィードバックとこれからの可能性について述べる。その後、その必要性についてさらにフィードバックが行われる。サービス供給者において、事業所長とニーズ判定員のインタビューで、次に活動関連の書類でチェックされる。査察は、サービス供給者への実際の訪問だけでなく多量の書類に関しても行われる。書類査察実施後、介護ニーズ判定員が口頭で結果報告をする。

また、査察員は新聞やテレビなどのメディアにもたびたび登場し、影響を及ぼしている。

全てのチェックが、区委員会、高齢者委員会、障がい者委員会、市年金委員会に文書として提出され終了する。区委員会が後にそれをもとに実際に対策を立てる。後に、そのレポートは区長、高齢者ケア部長（プログラム部長）、高齢者サービスの各サービス供給者の事業所長によって確認される。ストックホルム市の高齢者ケア査察員はまた、市の会計検査部門や高齢者オンブズマンとも協力し合っていくことが求められている⁵⁵。ただ、

一つの区についてこうした入念なチェックが行われる頻度は7年に一度程度である⁵⁶。

以上が、ストックホルム市高齢者ケア査察員についての概要である。査察員には区や市の政策を直接に変える権限はない。とはいえ、査察員の報告書は区や市の政策に影響を及ぼし、また、各サービス供給者にアドバイスをすることによってもサービスの質確保に影響を及ぼしている。

IV. 高齢者ケア査察員によるフォローアップ事例

それでは、この査察がいかにその後、質の確保に役立ってきたのかを見てみよう。具体的には、ストックホルム市マリア・ガムラスタン区における全ての「特別な住宅」、「ホームヘルプ」のサービス供給者が2007年に査察報告されたが、当時の指摘がその後どのように役立てられてきたかを例示したい⁵⁷。その際、本稿は、「民営化の進展によりフォローアップの施策が重要になり、フォローアップが質の確保に役立っている」ことを明確にすることを主眼としているので、例示するサービス供給者も、市営から民営に変化したサービス供給者とする。それにより、実際に高齢者ケア査察員の査察が質の確保に役立ったのかどうかを確かめよう。

1. 特別な住宅

＜グルドブロロプ・ホーム＞（市営→民営）

この「特別な住宅」は、精神機能が損なわれている高齢者のために特化された「特別な住宅」（profilboende för äldre med psykiska funktionsnedsättningar）である。2007年時点で既に、高齢者ケア査察員のマリア・ガムラスタン区報告書（以下、2007年報告書と記載する）の中で次のように高い評価を受けていた。

「このサービス供給者で特徴的なのは、勤勉で

知識をよく備えたスタッフの割合が高いことである。この「特別な住宅」では職員全てが副看護師か精神看護師、またはケアワーカーの教育を受け、その上、長期間の勤務経験がある職員が多い。ほとんどの職員が、ソフィアホーム大学かエシュタ大学での5単位（ポイント）の認知症対応教育を受けている。」勤務状況についても、「勤務環境は、魅力的で居心地が良い雰囲気である。スタッフは落ち着いて勤務していて、平和的な雰囲気である。」と報告されていた。

次に、2007年報告書での入居者の外出については、グルドブロロプ・ホームでは、「高齢者が少なくとも月に一度は屋外で過ごすことを通して生活の質を向上させる。」ことが目標の一つと報告されていた⁵⁸。また同じ2007年報告書内で、この区全体の目標として、「高齢者が定期的に外出する機会を持つてもらうこと」が挙げられていた⁵⁹。

それでは、2007年のマリア・ガムラスタン区報告書時点と、4年後の2011年の年次報告書報告書⁶⁰時点では何が違うのだろうか。職員の研修に非常に力を入れ、それも高く評価されている点は、ほぼ同じであった。ただ、大きく違う点がある。それは、高齢者の外出（散歩、バルコニーに出ることも含む）である。2007年報告書時点での、「少なくとも月に一度は外出させる。」ことから、2011年の、「望む高齢者は毎日外出できる。」に変わっている点は、大きな違いであろう。これは、2007年の区全体の目標の中に高齢者の外出が挙げられていたことも受けて、この「特別な住宅」が努力を重ねた結果であると思われる。

上記の2011年報告書はこの年5月に出版されたが、この「特別な住宅」は、その数か月後の11月に民営に変わった⁶¹。では、そのあとの状況はいかがであろうか。

2012年10月時点で社会庁によって調査された高齢者ガイドのデータによれば、この「特別な住宅」は、高齢者ガイドの17ある指標のうち、2つを除いては全て水準以上であることを示す答え

（答えの選択肢が Yes/No なら Yes、パーセンテージなら平均以上を示す）であった。この「特別な住宅」は現在も民営であるが、質の良い「特別な住宅」の一つと言え、高齢者ケア査察員の報告も役立ってきたと言える。

＜マグダレナゴーデン・ケアハウス＞（市営→民営）

2007 年報告書では、「このサービス供給者は、記録活動を重要視し本腰を入れて活動する必要がある。また、全ての入居者の介護実施計画を作成することも求められている。」と書かれていた⁶²。

これについて、2012 年に行われたソーデルマルム区の高齢者部の手による査察文書では、「入居者一人一人のために介護実施計画が立てられている。」「記録活動には引き続き進展が求められるが、現在、それぞれの階には記録をサポートする係がおり、記録に全体的責任を持つスタッフも一人置かれている。」と書かれており、努力の成果が現れてきている⁶³。

2007 年報告書でもう一つ特徴的だったのが、食事や食事環境についての指摘であった。すなわち、「テーブルクロスや食器などの配置が心地よくなされて食事時間を快適に過ごすような工夫が感じられた階もあったが、他のいくつかの階では飲み物の希望も聞かずに勝手にスタッフが次々にコップについて行くような様子が見られたので、食事環境の改善に努力を払うように。」と記載されていた⁶⁴。

その後は食事・食事環境についてはどのようになったのであろうか。ストックホルム市によるマグダレナゴーデン・ケアハウス高齢者満足度調査を見てみよう。これによれば、2013 年時点で、「食事はおいしいか」という質問項目に対し、「本当においしいと思う」、「おいしいと思う」の合計は 90%に上り、全国平均の 76%を大きく上回る。また、「食事時間は一日の内で楽しい時間か」という質問項目には、「本当に楽しい時間だと思う」、「楽

しい時間だと思う」の合計は 79% であり、これも全国平均の 76%を上回っている。

したがって、高齢者ケア査察員の指摘は、この「特別な住宅」の質の確保に役立てられた。

＜ヴィンドラガレン・ケアハウス＞（市営→民営）

2007 年報告書では、「この「特別な住宅」には高い率で副看護師とケアワーカーがいる。」と書いてあった⁶⁵。2013 年の高齢者ガイドでも同様に高率である。ケアワーカーの比率はこの高齢者ガイドにはないが、看護師の率が、全国平均が 4%（入居者 100 人に対して 4 人）であるのに対し、ここでは 6% である⁶⁶。

記録活動については、2007 年報告書では、「このサービス供給者は（医療的記録だけではなく）社会的記録をもっと発展させ、これについて構造的に見直す必要がある。そして、もっと安全に記録を保管する必要がある。」と指摘されていた⁶⁷。

この記録に関しては、2012 年の区の高齢者部による査察文書にはこのように書かれている。「記録については、このヴィンドラガレン・ケアハウスではよく発達している。このケアハウスの願い、通訳者の必要性、一人一人のケアに関する家族・親族情報、思いやりのケアについてなどが記載され、一人一人の実行計画プランが記載されている。個人に特有の習慣や癖、心拍数までが記述されている。この「特別な住宅」ではまるで、入居者それぞれの習慣や癖を記録保存することに幸福を感じているようでさえある。これらの記録は少なくとも 3 か月に一度見直され、入居者の必要性に応じて改善されている。毎日の日記は質が良く、この事業所のスタッフがリスクを防止するためにリスクアセスメントを計画していることがわかる。スタッフが現在のプランをフォローアップする活動に力を入れていることも見て取れる。⁶⁸」記録に関し、この「特別な住宅」では高齢者ケア査察員の指摘を基に努力したことがうかがえる。

この「特別な住宅」では、高齢者ケア査察員の

指摘が有効に活用されたと言える。

2. ホームヘルプ

2007 年報告書では、既に民営の「ホームヘルプ」供給者も数多くあったにもかかわらず、市営のサービス供給者のみについて記載されているだけであった。高齢者ケア査察員が 3 人のみであったので、手が回らない状況であったためである⁶⁹。ホームヘルプについては市営から民営に変更された代表的事例として、ホガリッド・ホームヘルプ、カタリナ/エリクスダル・ホームヘルプについて現在どのような状態であるかを見てみよう。

<ホガリッド・ホームヘルプ> (市営 → 民営)

市営としてスタートしたサービス供給者であったが、2012 年から企業が運営している。2007 年報告書では、個々のスタッフが提供するサービスについては必ずしも評判が悪くはないものの、訪問するスタッフが頻繁に交代することに対して高齢者の不満がつのっていることが指摘されていた。

これについてはどのような変化があったであろうか。2011 年に民間サイトで口コミ欄に書き込まれた意見がある。それには二つの口コミが以下のように書き込まれている。「私のお母さんはこの会社から助けてもらったけれど、その能力と姿勢にはとても印象付けられました。」「スタッフが頻繁に交代しないので良い。」という口コミであった。あくまで一部の人の意見であるが、少なくともこのサービス供給者が、頻繁に担当スタッフが交代しないように留意はしているようである⁷⁰。

もう一つ、2007 年時点で指摘されていた特徴的な事柄は、記録の不備であった。2007 年の記録には、このように書かれていた。「ただでさえ時間がないのにそのような記録をしたり介護実施計画を作ったりする必要があるのかと、スタッフは疑問に思っていた。しかし記録はケアの任務全体の中

で重要な位置を占めるのであり、サービス供給者は、記録をして「ホームヘルプ」を受ける高齢者全ての介護実施計画を作る任務を果たさなければならない。⁷¹」

最後に、2007 年報告書で指摘されていた記録の不備については、2012 年に行われたストックホルム市の査察文書により、改善されていることが判明している。すなわち、「『社会サービス法』に則った記録活動がなされている。」「事実や重要な行事についての最近の記録がある。」といった項目について実施が確認されたことが示され、「実際の介護実施計画が利用者全てに設定されている。」の項目についても実施が確認されたとしている⁷²。高齢者ケア査察員の指摘は生かされている。

<カタリナ/エリクスダル・ホームヘルプ> (市営→民営)

この事業所は、供給しているサービスの質が非常に高いとされ、ストックホルム市からグッド・クオリティ賞を受賞していることが、2007 年の報告書で紹介されていた。

以下はその受賞理由の一部である。「利用者視点に立ったサービスが明確に示されている。毎日のサービスは整然と記録されている。定期的に活動を評価し、その結果がシステムティックに反映されている。スタッフの仕事への熱心さと実際の参加度が、活動をますます発展させている。」また「サービス一つ一つの質、安全性、経済効果が高いことが特徴である。」とも記載され、ストックホルム市の一つの見本的存在とまで書かれている。

また、2007 年報告書では、この「ホームヘルプ」はスタッフ独自の工夫によって利用者が安全を感じられるようにしていると指摘されている。スタッフは親切に対応し、利用者が何か特別な頼みごとをしてもそれが言いやすい雰囲気であることが書かれていた⁷³。

現在はこのサービス供給者は企業が運営しているが、それでは、2013 年現在のストックホルム

市によるこの「特別な住宅」の満足度調査を見てみよう。17項目全てでストックホルム市平均を上回っており、民営になった現在もなお利用者の満足度が高いことがわかる。

記録活動については、ストックホルム市による査察文書を見てみよう。記録については、査察文書の記録についての4項目全てに、実施が確認されたことが示されている。介護実施計画については8項目あるが、全てに、実施が確認されたことが示されている。

したがって、2007年の高齢者ケア査察員が、“ストックホルム市の見本的存在”と指摘した通り、民営になった現在も、見本的存在であり続けていると思われる。

以上、2007年のストックホルム市マリア・ガムラスタン区の「特別な住宅」3つと「ホームヘルプ」2つについて、それぞれ当時的高齢者ケア査察員報告書での指摘と、その後に指摘が生かされてきたか否かを辿ってみた。その結果、高齢者ケア査察員の指摘は、ほぼ功を奏してきたと言える。高齢者ケア査察員の指摘はサービス供給者に影響を及ぼし、高齢者サービスの質の確保に役立ってきた。

では、ストックホルム市高齢者ケア査察員はその後、どのような経過を辿っているのだろうか。次に、それを見てみよう。

V. スtockホルム市高齢者ケア査察員から質の査察部へ

これまで、高齢者ケア査察員の指摘はサービス供給者に影響を及ぼし、高齢者サービスの質の確保に役立ってきたことを述べてきたが、この制度には問題もあった。つまり、高齢者ケア査察員は「特別な住宅」については全てを査察してきたが、「ホームヘルプ」については2007年時点では、市営のサービス供給者を査察するのみであったのである。民営化進展によりサービス供給者数は増加

し、「特別な住宅」のサービス供給者数が114であるのに対し、「ホームヘルプ」のサービス供給者数は約2倍の227である⁷⁴。3人のみである高齢者査察員には、それらを査察する余裕がなかったかもしれない。この点は、サービスの質確保という任務に照らし合わせると、大きな問題があった。

その問題が潜在的にあった中、前述のように、ストックホルム市の高齢者ケア査察員は2012年に質の査察部(Enhet för kvalitetsinspektioner)に強化された⁷⁵。査察の密度を濃くせよという要求が高まってきていたが、実際に強化の直接のきっかけとなったのは、2011年後半にスウェーデン中を席卷した高齢者介護関連スキャンダルであった。サービス供給者である企業の一つであるカレマ(Carema)がサービスの必要な入居者を放置しそれを隠した疑いや、不適切なサービスで高齢者が骨折し、それがもとで死亡した疑い⁷⁶があると報道された。また莫大な利益を上げそれを節税のため国外にプールしていたことも発覚し、スウェーデン中で大議論となったのである。その「事件」を受け、ストックホルム市内の高齢者サービスをさらに厳しく査察する、質の査察部が、高齢者委員会の執行部門にあたる高齢者部の一部として2012年2月に設置された⁷⁷。

質の査察部は、ストックホルム市の各区と連携しながら、高齢者サービスやそれにもなう契約などのフォローアップを担うものである。

設置の目的は、高齢者サービスが法、契約、ガイドラインに沿っているか、質を保っているかを確かめることである。また、質の査察部には、ストックホルム市の各区の執行部門とネットワークを保ちながらこれらの任務を果たすことが求められている⁷⁸。

質の査察部とそれまでの高齢者ケア査察員の主な違いについては、以下ようになる。

第一に、高齢者ケア査察員は、査察期間を設けてその期間中ならいつでも査察に行くことがあり得るという通知をし、実際の査察に臨むことが多

かったが、質の査察部は抜き打ち査察が基本となること。

第二に、高齢者ケア査察員が3人であったのに対し、質の査察部は10人体制であること。

第三に、高齢者査察員が前述のように民営化によって増大した「ホームヘルプ」サービス供給者の査察まで手が回らなかったが、質の査察部は10人体制になったので民営の「ホームヘルプ」サービス供給体も実際に査察することである。

質の査察部は、すでに「特別な住宅」や「ホームヘルプ」の抜き打ち査察を行ってきた。活動始めてから1年程しかたっていないため、まだ活動を総合的に評価できるほどの出版物が揃っていない。従って、質の査察部長であるアンマリー・ストール (AnnMarie Ståhl) 氏の新聞インタビュー記事から活動状況などを引用しよう。

「利用者が『ホームヘルプ』で『特別な住宅』に入居しているのと同じくらいの安全性を感じなければいけません。」と発言している。そして、「具合が悪くて応対に急を要する高齢者を、もしそのままにするスタッフがいたら、その『ホームヘルプ』会社は「サラ法⁷⁹⁾」に基づいて通報しなければなりません。ストックホルム市の『ホームヘルプ』のスタッフは全体的に見て十分な教育をうけている者が多いのですが、もっとその点について努力する必要があります。」⁸⁰⁾ また、別の新聞インタビューでは彼女はこう述べている。「最近のケースでは、入居者が夕方5時に既にベッドに寝せられていました。それはその入居者の家族からの連絡で分かったことでした。もちろん、私たちは以前のフォローアップで何も問題がなかったところにも訪問します。査察では、1日から3日の間、同じサービス供給者に質問したり周りの環境を見たり入居者やスタッフと話をしたりして、スタッフが入居者に接するときの彼らの声のトーンや、尊敬の念を持ってサービスがなされているかなどを見ます。」⁸¹⁾

また、ストックホルム市議であり高齢者委員会

長であるヨアキム・ラーション (Joakim Larsson) は、こう述べている。「質の査察部は毎日たくさんのサービス供給者を査察するわけではないものの、もしも利用者などからの連絡がありそれが非常に急を要すると判断されれば、翌日にでもそのサービス供給者を査察することが可能です。」⁸²⁾

「特別な住宅」、「ホームヘルプ」どちらの査察についても、ストックホルム市の質の査察部は、確実に高齢者ケア査察部の査察に比べ強化されていると言える。そして問題点、すなわち「ホームヘルプ」の民営サービス供給者にも査察する課題にむけても取り組み、実際、2013年秋には市営および民営のサービス供給者に対し、抜き打ちの査察も行っている⁸³⁾。

このようにストックホルム市では高齢者ケア査察から質の査察部へと、高齢者サービスの査察が強化されてきた。

このことを踏まえつつ、次にストックホルム市の高齢者満足度調査やOECDによる報告書、そして国レベルの医療福祉査察に触れながら、スウェーデンの高齢者サービスの質確保に関する課題についても、若干の考察をしてみたい。

おわりに

既に述べたように、ストックホルム市においてはサービス供給者が市営から民営に変化しても、高齢者サービスの質は、高齢者ケア査察員の査察が功を奏して質の確保が保たれてきたことが明らかになった。すなわち、民営化による高齢者サービスの質低下は、フォローアップにより、少なくとも一定程度防ぐことが可能であることが明確になった。

最後に、高齢者ケア査察員の査察によって新たに生じることになった変化について触れてみたい。それは、ストックホルム市全体の高齢者満足度調査のデータに示されているものである。

ストックホルム市が2011年から毎年、計3回行ってきた満足度調査では、サービスを利用する高

高齢者の満足度については、ほぼ変化がない。また、供給者が市営であっても民営であっても高齢者の満足度にはほとんど差がないという結果が出ている。

ただし、一つの項目だけ、満足度が大きく上がっているものがある。それは、「バルコニーなど外に出られる環境に満足しているか」という質問項目である。その項目では市営と民営をあわせた全体的な値が、「満足している」と「非常に満足している」の合計で2011年に44%であったのが、2013年には70%にまで上がっている⁸⁴。

またそれを市営・民営別にみても、どちらも率が上がっている。2012年から2013年への値がそれぞれ、市営は48%から65%へ、民営は56%から65%へと上昇しているのである⁸⁵。

IV. の1. で述べた<グルドブフロプ・ホーム>（市営→民営）の例でも示されているように、高齢者の外出が質の確保に重要であることは、高齢者ケア査察員によって、2007年報告書の中でも述べられていたことである。

高齢者ケアの質に関するこうしたデータは、示唆的である。高齢者ケア査察員や質の査察部、そしてこの高齢者満足度調査も、もともとは民営化によりサービス供給者が多元化してきたためにフォローアップの必要が生じ、そのために編み出された施策である。そしてそれらは民営化の質低下を防ぐことに寄与してきた。ところが、その施策が、民営サービス供給者にのみに留まらず、市営サービス供給者にさえも影響をもたらし、全体の質の確保に役立っているのである。つまり、高齢者ケア査察員や質の査察部というフォローアップは、そもそもの始まりが民営サービス供給者参入による質低下への対策であったにもかかわらず、市営のサービス供給者にも生じていた問題（例えば外出の少なさなど）をもあぶりだし、改善する結果にもなっていたのである。従って、このストックホルムの施策とその影響から、高齢者サービスにおいてはフォローアップの充実が重要である

ことが改めて理解できた。

しかし高齢者サービスの質の確保に関しては、依然として大きな課題もあることを認識する必要がある。OECD が実施したスウェーデンの医療・高齢者サービスについての2013年の報告書には、「スウェーデンの医療や高齢者サービスシステムは、世界の評判どおりに引き続き最高ランクであることは確かであるものの、この水準を保つには、特にサービス供給者同士、またはサービス供給者と病院や地方自治体などの連携が、最大の課題になる。」と記載されている⁸⁶。現在のフォローアップがサービス供給者一つ一つの質確保に貢献できていても、連携について査察していくことは、一筋縄ではいかないであろう⁸⁷。連携の質をフォローアップなどによりどのように確保していけるかは、これからの課題である。連携についてのスウェーデンの取り組みと影響に関しては、今後の研究課題としていきたい。

また、フォローアップに関しては、ストックホルム市のみならずスウェーデン全体の高齢者サービスへの査察がどのような状況であるかを明確にすることが、筆者の今後の研究課題として残されている。国レベルでは近年まで社会庁が高齢者サービスの査察を担ってきたが、民営化の進展に伴うサービス供給者増加に合わせ、2012年6月1日に社会庁から医療福祉査察庁が独立し、査察を行っている⁸⁸。国レベルの査察が実際にどのような活動をし、どのような影響を与えているかは、始動したばかりでもあり評価できるほどのデータを入手できない。今後は、スウェーデン全体の高齢者サービスがどのようにフォローアップされているかをより詳細に見ていき、スウェーデン全体で高齢者サービスの質の確保対策とその実際の影響を明確にしていきたい。

最後に、日本の場合、サービスの質の確保は、第三者評価と介護サービス情報の公表、指導監査、苦情解決によって維持されているとしているが、第三者評価は一部を除いて任意である⁸⁹。介護サ

ービス情報の公表は近年の改正により調査の義務付けを廃止したため、実施機能の低下が示唆されている⁹⁰。そして苦情解決も事業所の努力義務にとどまっており、指導監査は、事業者指定基準の点検をするが、事前予告した日時に行われ、指導内容や監査結果についての情報が公開されないことなどから改善に結びつきづらいという限界がある⁹¹。

したがって、スウェーデンの高齢者サービスの質のフォローアップ、とりわけ、ストックホルム市高齢者ケア査察員や新たな質の査察部から日本が得られるヒントも大きいと思われる。

注および引用文献

- ¹ Famna : *Icke-vinstdrivande aktörer inom äldreomsorgen - Särskilda boenden och hemtjänst*. 2013. また、営利企業とNPOの職員内訳に関しては、日本語では次に詳しい。吉岡洋子 : 2000年以降のスウェーデンにおける高齢者福祉, 海外社会保障研究, No. 178, 国立社会保障・人口問題研究所, 2012
- ² Socialstyrelsen : *Äldre - vård och omsorg år 2000 Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen*, s. 5, 2001.
- ³ Socialstyrelsen : *Äldre och personer med funktionsnedsättning - regiform år 2012*. s. 5, 2013a.
- ⁴ *Op. sit.*, s. 103, Socialstyrelsen, 2001. の表から計算した。
- ⁵ *Op. sit.*, s. 20, Socialstyrelsen, 2013a. の表から計算した。
- ⁶ *Op. sit.*, s. 5, Socialstyrelsen, 2001.
- ⁷ *Op. sit.*, s. 6, Socialstyrelsen, 2013a.
- ⁸ *Op. sit.*, s. 59, Socialstyrelsen, 2001. の表から計算した。
- ⁹ *Op. sit.*, s. 59, Socialstyrelsen, 2013a.
- ¹⁰ 渡辺まどか : スウェーデン会計検査院報告書 : 民間高齢者ケアの質における国のコントロール [原題 : Statens styrning av kvalitet i privat äldreomsorg : Riksrevisionen] - スウェーデンの高齢者福祉民営化における質の課題 -, 北海学園大学法学研究科論集, 11, 2010.

- ¹¹ 渡辺まどか : スウェーデンにおける高齢者サービス民営化の進展—質の確保に向けた取り組み, 会計検査研究, 第 48 号, pp. 40~46, 会計検査院, 2013.
- ¹² Socialstyrelsen : *Kommunal eller enskild regi, spelar det någon roll?: en jämförelse av utförare av vård och omsorg om äldre*, 2012.
- ¹³ Kommunal : *Vägval välfärd*, 2012.
- ¹⁴ Sveriges Kommuner och Landsting : *Erfarenheter av uppföljning*, s. 3, 2012.
- ¹⁵ 槌田洋 : グローバル時代のスウェーデン福祉国家と地域, 法律文化社, p. 158, 2013.
- ¹⁶ *Op. sit.*, 渡辺まどか, 2013.
- ¹⁷ 丸尾直美・塩野谷祐一編 : 先進諸国の社会保障 5 スウェーデン, 東京大学出版会, pp. 12~13, 1999.
- ¹⁸ これは、1992 年にスウェーデンで行われた大きな福祉医療改革であるエーデル改革による。渡辺まどか : スウェーデンの意思決定過程におけるレミス制度の役割—エーデル改革 (高齢者医療福祉改革) を事例として—, 北ヨーロッパ研究, 第 2 巻, 北ヨーロッパ学会, 2006 年を参照していただきたい。なお、「特別な住宅」を含む高齢者住宅政策については、例えば、日本語では以下が詳しい。奥村芳孝, スウェーデンの高齢者住宅とケア政策, 海外社会保障研究, No. 164, 国立社会保障・人口問題研究所, 2008.
- ¹⁹ 例えば、ストックホルム市のホーンシュトゥル・サービスハウスは 1984 年創立の民営サービス供給者が運営している。以下に詳しい。Stockholms Stad SÖDERMALMS STADSDELSFÖRVALTNING AVDELNINGEN FÖR ÄLDREOMSORG : *Omstruktureing inom Hornstulls servicehus*, s. 2, 2012.
- ²⁰ Kommunallag (1991:900) 3 kap. 1 §.
- ²¹ 丸尾直美 : スウェーデン・ナッカ市の介護サービス, ライフデザインレポート, 2004. 1, 第一生命経済研究所, 2004.
- ²² Riksdag Regeringskansliet, Sveriges väg till EU-medlemskap <http://www.regeringen.se/sb/d/2477> (2014 年 3 月 27 日参照)
- ²³ 井上誠一 : 高福祉・高負担国家 スウェーデンの分析, 中央法規, p. 171, 2003.
- ²⁴ 星野晴彦 : スウェーデンにおける社会福祉民営化に関する検討, 人間科学研究, 第 33 号, 文教大学人間科学部, pp. 24-25, 2012. また、

フィンランドもスウェーデンと同じく 1995 年に EU 加盟したが、以下の文献で、フィンランドでも同様に財政状況が民営化に影響を与えたことがわかる。

横山純一：フィンランドの財政再建と経済・財政（1991－2011），開発論集，第 91 号，北海学園大学開発研究所，2013。

²⁵ Marcus Glader and Peter Alstergren : *Sweden*, in Albert A. Foer, Jonathan W. Cuneo. ed., *The international handbook on private enforcement of competition law*, Edward Elger Publishing Inc, p. 395, 2010.

²⁶ 齊藤弥生：スウェーデンの社会保障制度における国と地方の関係-介護サービスにおける「サービス選択自由化法」の影響を中心に-，海外社会保障研究，No.180，p. 62，2012。なお、この論文では一括補助金と書かれているが、本稿では一般補助金とした。

²⁷ Dominique Anxo and Thomas Ericson : *The effects of pay reforms and procurement strategies on wage and employment inequalities in the Swedish public sector National report (European Commission project Coordinated by EWEREC, University of Manchester 'Public sector pay and social dialogue during the fiscal crisis' VS/2011/0141)*, pp.10~11, 2012.

なお、Lagen om offentlig upphandling (LOU) は正式には「公的売買に関する購入法」であるが、本稿ではその内容に合わせて「公的入札法」と記すことにする。

²⁸ 欧州連合 (EU) 通信：欧州連合 (EU) European Union 通信，2012

²⁹ European Commission, Application of EU law http://ec.europa.eu/eu_law/introduction/tr eaty_en.htm (2014 年 3 月 21 日参照)

また、その期間とは、個々の EU 指令にそれぞれ記載されている期間であり、18 か月間という場合が多い。この期限を超過すれば通常は欧州委員会が当該国に理由付意見書を送付する。その文書内には通常、2 か月以内の期限が新たに記載されており、それを超えれば欧州委員会は国内法化不履行について当該国を欧州司法裁判所に提訴することができ、高額な罰金などの制裁を伴う罰則が科せられる可能性がある。

³⁰ 門 彬は、EU 指令を速やかに国内法化しないことの代償が大きいことについてフランスを例にとり示している。もし速やかに国内法化しなければ、まず司法レベルで法的不安定を招き、欧

州裁判所において当該国を比較とする訴訟が増大する。さらに政治的にはその国の威信低下、指導力の低下につながる。詳しくは次の資料をお読みいただきたい。

門 彬：【短信：EU/フランス】EU 指令の国内法化の遅れに苦慮するフランス，外国の立法，223 (2005. 2)，国立国会図書館調査及び立法考査局，pp. 123~131, 2005.

³¹ Gabrielle Meagher & Marta Szebehely : *Private financing of elder care in Sweden: Arguments for and against, Institutet för Framtidsstudier/Institute for Futures Studies Arbetsrapport/Working Paper 2010:1*, p. 6, 2010. また、コミュニケーションごとの選択の自由採用状況については、日本語では以下に記載されている。

西下彰俊：スウェーデンの高齢者ケアにおける利用者本位のサービス選択システムとその限界，財団ニュース，Vol.114，一般財団法人高齢者住宅財団，pp. 36~37, 2013.

³² Stockholms stad Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren : *Granskning av Äldreomsorgen 2007 Maria-GamlaStan Stadsdelsnämnd*, s.10~11, 2008. (訳文は、渡辺まどか：資料紹介：高齢者ケア査察官エヴァ・リンドグレンによるマリア・ガムラストン区報告書 2007，北海学園大学大学院法学研究科論集，第 10 号，pp. 54~55, 2008.)

³³ コミュニンによっては社会福祉委員会ではなく高齢者委員会など別の委員会が決定するところもある。

³⁴ 中野妙子：スウェーデンにおける福祉サービス利用関係の法的検討，岩村雅彦編 福祉サービス契約の法的研究，信山社，pp. 227~233, 2007,

³⁵ 民営化を採用しているコミュニケーションでは、高齢者サービスの種類によって、「公的入札法 (LOU :lagen om upphandling)」に基づき入札制を採用している場合、または「自由選択法 (LOV :lagen om valfrihet)」に基づき一定の基準を満たしているサービス供給者を事業参入させている場合がある。前者では高齢者はサービス供給者を選べないが後者では自由にサービス供給者を選べる。入札で落札した、もしくは LOV でコミュニケーションに承認されたサービス供給者は全て、コミュニケーションと権利・義務関係などを定めた契約を締結する。

- ³⁶ *Op. sit.*, pp. 232~233, 中野妙子, 2007.
- ³⁷ Socialstyrelsen : *Kommunal eller enskild regi, spelar det någon roll?: en jämförelse av utförare av vård och omsorg om äldre*, s. 57, 2012. (訳文は、渡辺まどか : 市営か民営かは問題なのか? : 高齢者サービス供給者の質の比較—スウェーデン高齢者福祉における質の比較—, 北海学園大学法学研究科論集, 第 13, pp. 63~64, 2013.)
- ³⁸ *Op. sit.*, pp. 37~38, 渡辺まどか, 2013.
- ³⁹ Socialstyrelsen : *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2013*, s. 7~8, 2013b.
- ⁴⁰ Socialstyrelsen : *Ställa krav på kvalitet och följa upp - en vägledning för upphandling av vård och omsorg för äldre*, s. 44~45, 2013c.
- ⁴¹ *Ibid.*, s. 27.
- ⁴² Sveriges Kommuner och Landsting, *Uppföljningsguiden Utveckling och kontroll för en kvalitetssäkrad välfärd*. (2013 年 12 月 20 日参照)
<http://uppfoljningsguiden.se/artiklar/framgangs faktorer-for-uppfoljning/>
- ⁴³ Huddinge lediga job.
[http://jobb.huddinge.se/ExternwebbV2/\(S\(gieodwlv4tcf4ucsmvf5sak4e\)\)/LedigaJobb/EW2PageAnnons.aspx?arenderef=4056660395113801702&benamning=%C3%84ldreomsorgsinspekt%C3%B6r](http://jobb.huddinge.se/ExternwebbV2/(S(gieodwlv4tcf4ucsmvf5sak4e))/LedigaJobb/EW2PageAnnons.aspx?arenderef=4056660395113801702&benamning=%C3%84ldreomsorgsinspekt%C3%B6r)
(2014 年 3 月 6 日参照)
- ⁴⁴ Ålandstidningens jobbsida!
<http://www.jobb.ax/amhm/inspektor-social-samt-halso-och-sjukvarden>
(2014 年 3 月 6 日参照)
- ⁴⁵ 例えば、Dagens Nyheter : *Politikerna kände till vanvården*, 2003. 1. 24. には、当時の高齢者ケア査察員が、“アレリスという会社が運営する高齢者サービスの不備が長きにわたって政治家によって見逃されてきた”と、ストックホルム市の政治家を非難したインタビュー記事が掲載されていた。
- ⁴⁶ *Op. sit.*, pp. 47~50, 渡辺まどか, 2008.
- ⁴⁷ ウプサラ市高齢者オンブズマンであるマーガレタ・オーケリンド (Margaretha Åkerlind) にインタビューした時点 (2008 年 3 月 13 日 13:00~15:00) では、スウェーデン全土の少なく
- とも 12 のコミューンに高齢者オンブズマンが設置され、定期的に学習会を持っている。
- ⁴⁸ Stockholms stad Kommunstyrelsen : *Utlåtande 1996:249 RVI (Dnr 855/96) Förslag om inrättande av äldreomsorgsinspektörer*, 1996.
- ⁴⁹ Stockholms stad Stadsledningskontoret Velfärd och utbildningsavdelningen : *Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2006*, s. 1, 2006.
- ⁵⁰ Stockholm stad Äldreförvaltningen : *Tjänsteutlåtande. DNR 168/2007. DPLNR 110*, 2007.
- ⁵¹ Socialtjänstlag (2001:453).
- ⁵² Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade=LSS.
- ⁵³ Stockholms stad: Inspektör med inriktning socialtjänstlagen.
<http://jobbistan.stockholm.se/External/OJCustomer3/Assignmentview.aspx?guidgroup=55f32d98-2ca3-49c8-9bda-6fb1b9b66bbf&guid=11c5c520-6bfc-4bf9-9883-4bc6e1e728e2>
(2014 年 3 月 6 日参照)
- ⁵⁴ *Op. sit.*, s. 3~6, Stockholms stad Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren. 2008. (訳文は、*Op. sit.*, pp. 49~50, 渡辺まどか, 2008.)
- ⁵⁵ *Op. sit.*, Stockholm stad Äldreförvaltningen, 2007.
- ⁵⁶ *Op. sit.*, s. 3~6, Stockholms stad Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren. 2008. (訳文は、*Op. sit.*, pp. 49~50, 渡辺まどか, 2008.)
- ⁵⁷ このマリア・ガムラストン区はその後、ソーデルマルム (Södermalm) 区に統合され、2013 年現在はこの名称は存在しない。
- ⁵⁸ *Op. sit.*, s. 38~41, Stockholms stad Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren, 2008. (訳文は、*Op. sit.*, pp. 78~83, 渡辺まどか, 2008.)
- ⁵⁹ *Op. sit.*, s. 35~36, Stockholms stad Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren, 2008. (訳文は、*Op. sit.*, p. 74, 渡辺まどか, 2008.)
- ⁶⁰ 高齢者ケア査察員は、前述した約 7 年に 1 度の 1 つの区に特化した報告書とは別に、毎年の年次報告書も出版している。年次報告書の中では、特集を組んでいることが多かった。そして 2011 年の年次報告書では、このホームのように精神機能が損なわれている高齢者のために特

化された「特別な住宅」を特集して報告していた。従って、2007年の時点と2011年の時点どちらもこのホームが報告されていたのである。2011年年次報告書ではストックホルム全部で10あるこれらが7つの指標で比べられているが、このグルトブロロプ・ホームは上位2位に入っている。

⁶¹ Temabo : *Vi vill att människor ska leva hela livet*, 2011.

⁶² *Op. sit.*, s. 52, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁶³ Södermalms Staddelsförvaltning Avdelningen
för Äldreomsorg : *Uppföljning av Bergsunds,
Guldbröllopshemmets, Magdalenagårdens och
Nytorgetts vård- och omsorgsboende*, s. 14,
2012.

⁶⁴ *Op. sit.*, s. 55, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁶⁵ *Op. sit.*, s. 60, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁶⁶ Socialstyrelsen, *Aldreguiden 2013* (2013年
12月25日参照)
<http://www.socialstyrelsen.se/jamfor/aldreguiden/jamfor?step=4&service=1&municipal=39&cities=47&performers=2913%2C2910>

⁶⁷ *Op. sit.*, s. 60, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁶⁸ Södermalms Staddelsförvaltning Avdelningen
för Äldreomsorg : *Uppföljning av Activ
Söders dagverksamheter Sjöstadsgårdens,
Sofiagårdens och Vindragarens vård- och
omsorgsboende samt Tellus fritidscenter och
Tanto Seniorlokal*, s. 19, 2012.

⁶⁹ 高齢者ケア査察員 Eva Lindgren とのインタビューによる (2009年3月)。

⁷⁰ Sveriges sajt för omdömen. REJTA.se. *Aleris
Hemtjänst Södermalm, Team Högalid*
<http://www.rejta.se/omdome/714151/aleris+hemtjanst%3A4nst+s%3AB6dermalm,+team+h%3AB6galid> (2013年12月26日参照)

⁷¹ *Op. sit.*, s. 19, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁷² Stockholms stad : *Verksamhetsuppföljning
2012 Södermalms Hemtjänst AB -
Tanto/Högalid*, 2012.

⁷³ *Op. sit.*, s. 20, Stockholms stad
Äldreförvaltningen Äldreomsorgsinspektör
Eva Lindgren, 2008.

⁷⁴ Stockholms stad, *Hitta och jämför service*
<http://www.stockholm.se/jamfor> (2014年3
月12日参照)

⁷⁵ Stockholms stad Äldreförvaltningen : *Enhet
för kvalitetsinspektioner
Äldreförvaltningens förslag till beslut*,
2012.

Stockholm stad : *PM 2012: RV
(327-2126/2011)Äldreomsorgen, Koppargården
och Carema Skrivelse av Roger Mogert (S)*,
2012.

Stockholm, Stockholm stad :
*Kommunstyrelsens förslag till budget 2013
för Stockholms stad Inriktning för 2014 och
2015*, s. 10, s. 173, 2012.

⁷⁶ Dagens Nyheter : *Carema får kritik efter
dödsfall*, 2012. 12. 20. ただ、これについてカ
レマは誤解だと主張しており、真偽は未だ明らか
ではない。また、カレマのスキャンダルはその他
にも数種類あるが、時がたち誤報や誤解も少な
からずあることが判明してきた。その例として
いわゆる「おむつ事件」があり大きく報道され
たが、その後、これが誤報だということが明
らかになった。詳しくは次の文献を参照され
たい。

渡辺まどか : 書評 : 西下彰俊著『揺れるスウェ
ーデンー高齢者ケア : 発展と停滞の交錯』につ
いて, 北海学園大学法学研究科論, 第14号,
p. 106, 2013.

⁷⁷ *Op. sit.*, Stockholms stad
Äldreförvaltningen, 2012.

⁷⁸ *Op. sit.*, Stockholms stad
Äldreförvaltningen, 2012.

⁷⁹ 「サラ法」とは、ソルナ市のサービス供給者に
勤務していた看護師サラの告発を契機とし、
「社会サービス法」に加えられる形で1997年に
制定された法律である(「社会サービス法」第
14章2~7条)。介護において暴力など不適切な
対応を発見した従業者は速やかに運営者に報告
し、運営者は速やかにこれを調査し対応し、深
刻な場合は医療福祉査察庁に報告せねばなら
ないと定められた。

- ⁸⁰ Dagens Nyheter : *Nu ska hemtjänstföretagen granskas*, 2013. 9. 16.
<http://www.dn.se/sthlm/nu-ska-hemtjanstfor-etagen-granskas/>
 (2013 年 12 月 27 日参照)
- ⁸¹ Dagens Nyheter : *Nu inspekteras äldrevården*, 2012. 3. 12.
<http://www.dn.se/sthlm/nu-inspekteras-aldr-evarden/> (2013 年 1 月 3 日参照)
- ⁸² *Ibid.*
- ⁸³ *Ibid.*
- ⁸⁴ Stockholm stad Stadsledningskontoret : *Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013 Vård- och omsorgsboende Stockholm stad totalrapport*, s. 8, 2013.
- ⁸⁵ *Ibid.*, s. 20.
- ⁸⁶ OECD Sweden has excellent health care but must improve care co-ordination, says OECD (2013 年 12 月 27 日参照)
<http://www.oecd.org/newsroom/sweden-has-excellent-health-care-but-must-improve-care-co-ordination.htm>
- ⁸⁷ スウェーデンの医療や介護分野での連携については、以下が詳しい。
 伊澤 知法 : スウェーデンにおける医療と介護の機能分担と連携—エーデル改革による変遷と現在—, 海外社会保障研究, No. 156, 国立社会保障・人口問題研究所, 2006.
- ⁸⁸ Dagens Nyheter : *Nu inspekteras äldrevården*, 2012. 3. 12.
<http://www.dn.se/sthlm/nu-inspekteras-aldr-evarden/> (2013 年 1 月 3 日参照)
 社会庁の内部組織としてよりもさらに大規模な査察の実施、そして効率性の向上が、独立の庁が設置された理由である。この医療福祉査察庁はまた、「社会サービス法」、「障がいを持つ人への支援とサービス (LSS) 法」に基づく、高齢者、子ども、若者、障がい者、暴力被害者、薬物依存者などに関わるサービス供給者への許可決定も行っている。医療福祉査察庁 (IVO) は 550 名の職員を持ち、その内、400 人が査察員であり、ほとんどが社会庁の査察部門勤務であった査察員がそのまま医療福祉査察庁に移動してきた。この庁は全国 6 か所に地方事務所を持ち、3 つの部門に分かれた行政部がストックホルム市内にある。IVO は設立からの一年間で、約 17000 の査察決定、2500 の査察、3000 の許可決定を行った。ストックホルム市内にある事務所では、15 人のスタッフがデータを分析し、それは後にフォローアップとして公表され、政策に生かされる。
- ⁸⁹ 厚生労働省 資料 2 - 1 社会的用語関係施設の第三者評価について
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000025o5n-att/2r98520000025odn.pdf> (2014 年 3 月 20 日参照)
- ⁹⁰ 山村和宏 : 介護サービス情報の公表制度の課題 — 制度の実効性と見直し過程に関する考察 —, 会計検査研究, 第 46 号, pp. 147~150, 2012.
- ⁹¹ 永田千鶴 : 高齢者介護サービスの「質」の保障, 社会関係研究, 第 8 巻 第 1 号, 社会関係学会, pp. 35~44, 2001.